

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
 образования
 «Сочинский государственный университет»

СОГЛАСОВАНО
 Декан факультета туризма и сервиса
 С.М. Романов.
 «30» 08. 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством в сервисе

Шифр и направление подготовки	<u>43.03.01 Сервис</u>
Квалификация (степень) выпускника	<u>бакалавр</u>
Профиль подготовки бакалавра	<u>Сервис инженерных систем гостинично-туристских комплексов и спортивных сооружений</u>
Форма обучения	<u>очная</u>
Выпускающая кафедра	<u>Управления и технологий в туризме и сервисе</u>
Кафедра-разработчик рабочей программы	<u>Управления и технологий в туризме и сервисе</u>

Год набора: 2019

Семестр (ОФО, ОЗФО) Курс (ЗФО)	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	КРЗ	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
ОФО								
7	180/5	18	36	-	126	-/-	-	Зачет с оценкой
Итого:	180/5	18	36	-	126	-/-	-	Зачет с оценкой

Сочи 2019 г.

Рабочая программа по дисциплине «Управление качеством в сервисе» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 № 514.

Рабочую программу составила:
Удотова О.А., к.т.н., доцент кафедры УТТС



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

на заседании кафедры Управления и технологий в туризме и сервисе
Протокол №1 от «30» 08 2019 г.

Заведующий кафедрой УТТС



С.В. Гриненко

Руководитель ОПОП



Л.Н. Приходько

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления «Сервис»

Протокол № 1 от «30» 08 2019 г.

Председатель УМСН



Л.Н. Приходько

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям
Отдел качества образования и
методического обеспечения



Васильченко



ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2020/2021 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «01» 09 2020 г.

В программу внесены дополнения и изменения:

Кафедра-разработчик – **сервиса и индустрии питания**

Выпускающая кафедра – **сервиса и индустрии питания**

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

5.3 Особенности преподавания дисциплины

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

И.о. заведующего кафедрой СИП



О.А. Удотова

Рабочая программа переутверждена на 2021/2022 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» 08 2021 г. без изменений.

Заведующий кафедрой



О.А. Удотова

Рабочая программа переутверждена на 2022/2023 учебный год, протокол № 12 заседания кафедры от «16» 07 2022 г. без изменений.

Заведующий кафедрой



О.А. Удотова

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО 3++.....	5
3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
4.1 Тематический план дисциплины.....	8
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	13
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине.....	15
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	17
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	17
5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине.....	17
5.3 Особенности преподавания дисциплины.....	17
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины	18
5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	18
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	20

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Управление качеством в сфере сервиса» является формирование у обучающихся теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы управления качеством услуг в сервисе.

Основными задачами дисциплины являются:

- изучение нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг;
- получение первичных теоретических знаний и практических навыков по основным положениям осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов.

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- основные методы управления качеством в сервисе;
- закономерности и особенности управления качеством в сервисе;
- международные стандарты ИСО серии 9000;

уметь:

- применять основные методы для управления качеством в сервисе;
- самостоятельно работать с учебной и справочной литературой;
- использовать современные информационные технологии для доступа к источникам информации,

владеть навыками:

- информационно-описательной деятельности, систематизации и анализа данных;
- практического использования основных методов при управлении качеством в сервисе.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина «Управление качеством в сервисе» относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)», обязательной части учебного плана.

Таблица 1

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
Общепрофессиональные компетенции			
Качество	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	нет, так как дисциплина начинает формирование компетенции	нет, так как дисциплина завершает формирование компетенции

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины Б1.О.19 Управление качеством в сервисе студент должен обладать знаниями, умениями и навыками согласно табл. 2.

Таблица 2

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Общепрофессиональные компетенции			
Качество	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.	<p><u>Знать</u>: методы проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; организацию контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса; нормативно-правовые акты по оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ (З-ОПК-3.1)</p> <p><u>Уметь</u>: анализировать результаты деятельности в сфере сервиса; осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса; работать с нормативными документами и нормативно-справочной информацией, применяемыми при оценке и контроле качества процессов сервиса, услуг и работ (У-ОПК-3.1)</p> <p><u>Владеть</u>: навыками организации и осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса; методами оценки и контроля качества процессов сервиса, услуг и работ (Н-ОПК-3.1)</p>

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
		ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	<p><u>Знать</u>: особенности выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя и соблюдения стандартов качества услуг; методы и инструменты нахождения, анализа и обработки научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (З-ОПК-3.2)</p> <p><u>Уметь</u>: исследовать социокультурный облик потребителя, подбирать сотрудников, обладающих необходимыми психологическими качествами для работы с потребителем; формировать клиентурные отношения (У-ОПК-3.2)</p> <p><u>Владеть</u>: методами исследования социокультурного облика потребителя; методами предоставления качественных и конкурентоспособных услуг и работ (Н-ОПК-3.2)</p>
		ОПК-3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	<p><u>Знать</u>: этапы и порядок организации процесса качественного сервиса; требования, предъявляемые к организации контактной зоны предприятия сервиса; поведение потребителя и производителя в сфере сервисных услуг и работ (З-ОПК-3.3)</p> <p><u>Уметь</u>: организовывать оказание качественных услуг, выявлять проблемы качества на различных этапах процесса сервиса и проводить отбор качественных ресурсов и средств для оказания услуг с учетом требований потребителя (У-ОПК-3.3)</p> <p><u>Владеть</u>: навыками эффективной организации качественного процесса сервиса и навыками подбора из имеющихся ресурсов и средств, тех которые смогут обеспечить качество услуг предприятия с учетом требований потребителей (Н-ОПК-3.3)</p>

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов,

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ОФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1	Введение в предмет	20	2	4	-	14	
2	Теоретические основы управления качеством услуг	20	2	4	-	14	
3	Качество и конкурентоспособность	20	2	4	-	14	
4	Принципы обеспечения качества и управления качеством в сервисе	20	2	4	-	14	
5	Подходы к управлению качеством услуг	20	2	4	-	14	
6	Статистические методы контроля качества продукции	20	2	4	-	14	
7	Стандартизация в области управления качеством	20	2	4	-	14	
8	Обеспечение функционирования систем качества на предприятии	20	2	4	-	14	
9	Сертификация продукции и систем качества. Ответственность за качество продукции и услуг	20	2	4	-	14	
Зачет с оценкой					-		
ИТОГО:		180	18	36	-	126	

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Введение в предмет	2	Роль и задачи курса, его место среди других дисциплин. Сущность и роль качества. Основные понятия по управлению качеством.	З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2	[1-16]
2	Теоретические основы управления качеством услуг	2	Основные понятия, связанные с услугами. Значение управления качеством в условиях рыночной экономики	З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2	[1-16]
3	Качество и конкурентоспособность	2	Понятие конкуренции и методы выживания в условиях рыночной экономики. Виды конкурентоспособности. Современные подходы к проблеме качества. Проблема доверия к качеству продукции.	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1	[1-16]
4	Принципы обеспечения качества и управления качеством в сервисе	2	Принципы обеспечения качества. Факторы, определяющие качество продукции и их изучение. Условия формирования факторов качества.	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2	[1-16]
5	Подходы к управлению качеством услуг	2	Модель «Gar». Модель «SERVQUAL». Модель «зона толерантности». Модель «нейтральных зон». Типология эффективности элементов обслуживания. Метод «Модель Кано».	З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2	[1-16]
6	Статистические методы контроля качества продукции	2	Обоснование применения статистических методов для контроля качества. Статистический контроль по альтернативным и количественным признакам. Диаграммы Парето. Гистограммы. Расслоение. Контрольные карты. Диаграммы рассеивания. Оценивание качества. Понятие о квалиметрии. Практические вопросы сбора и статистической обработки информации о качестве продукции.	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1	[1-16]
7	Стандартизация в области управления качеством	2	Роль стандартизации в обеспечении выпуска продукции высокого качества. Цели стандартизации. Принципы стандартизации. Разработка и внедрение систем качества на предприятии. Место системы управления качеством в общей системе управления предприятием. Требования к системе качества. Структура	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2	[1-16]

			системы качества. Рекомендации стандартов ИСО 9000 по разработке и внедрению систем менеджмента качества. Практические вопросы построения систем управления качеством. Разработка «Руководства по качеству».		
8	Обеспечение функционирования систем качества на предприятии	2	Организационные принципы управления качеством на предприятии. Типовая схема системы управления качеством продукции на предприятии. Проверки системы управления качеством. Виды проверок. Основные недостатки при внедрении систем менеджмента качества.	З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2 З-ОПК-3.3 У-ОПК-3.3	[1-16]
9	Сертификация продукции и систем качества. Ответственность за качество продукции и услуг	2	Сертификация соответствия продукции. Определение, назначение и цели сертификации. Сертификация в международной практике. Методология сертификации. Схемы сертификации. Сертификация систем менеджмента качества. Ответственность изготовителей и продавцов за качество продукции. Зарубежный опыт защиты прав потребителей. Закон РФ «О защите прав потребителей».	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2 З-ОПК-3.3 У-ОПК-3.3	[1-16]
Итого:		18			

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Введение в предмет	4	Получение тем для выполнения индивидуальных заданий (<i>подбор материала по определенной проблеме</i>). Работа с учебной и справочной литературой по дисциплине	Н-ОПК-3.2	[1-16]
2	Теоретические основы управления качеством услуг	4	Устный опрос по Теме 1, презентации докладов с их обсуждением	Н-ОПК-3.2	[1-16]
3	Качество и конкурентоспособность	4	Устный опрос по Теме 2, закрепление учебного материала по Теме 3, презентации докладов с их обсуждением	Н-ОПК-3.1	[1-16]
4	Принципы обеспечения качества и управления	4	Устный опрос по Теме 3, закрепление учебного материала по Теме 4, презентации докладов с их обсуждением	Н-ОПК-3.1 Н-ОПК-3.2	[1-16]

	качеством в сервисе				
5	Подходы к управлению качеством услуг	4	Устный опрос по Теме 4, закрепление учебного материала по Теме 5, презентации докладов с их обсуждением	Н-ОПК-3.2	[1-16]
6	Статистические методы контроля качества продукции	4	Устный опрос по Теме 5, закрепление учебного материала по Теме 6, презентации докладов с их обсуждением	Н-ОПК-3.1	[1-16]
7	Стандартизация в области управления качеством	4	Устный опрос по Теме 6, закрепление учебного материала по Теме 7, презентации докладов с их обсуждением	Н-ОПК-3.1 Н-ОПК-3.2	[1-16]
8	Обеспечение функционирования систем качества на предприятии	4	Устный опрос по Теме 7, закрепление учебного материала по Теме 8, презентации докладов с их обсуждением	Н-ОПК-3.2 Н-ОПК-3.3	[1-16]
9	Сертификация продукции и систем качества. Ответственность за качество продукции и услуг	4	Решение практических задач. Работа с учебной и справочной литературой	Н-ОПК-3.1 Н-ОПК-3.2 Н-ОПК-3.3	[1-16]
Итого:		36			

4.1.3 Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Объем, часов	Вид СРС	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Введение в предмет	14	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций.	З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2 Н-ОПК-3.2	[1-16]
2	Теоретические основы управления качеством услуг	14	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания	З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2 Н-ОПК-3.2	[1-16]
3	Качество и конкурентоспособность	14	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 Н-ОПК-3.1	[1-16]

4	Принципы обеспечения качества и управления качеством в сервисе	14	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 Н-ОПК-3.1 З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2 Н-ОПК-3.2	[1-16]
5	Подходы к управлению качеством услуг	14	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания	З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2 Н-ОПК-3.2	[1-16]
6	Статистические методы контроля качества продукции	14	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 Н-ОПК-3.1	[1-16]
7	Стандартизация в области управления качеством	14	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 Н-ОПК-3.1 З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2 Н-ОПК-3.2	[1-16]
8	Обеспечение функционирования систем качества на предприятии	14	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания	З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2 Н-ОПК-3.2 З-ОПК-3.3 У-ОПК-3.3 Н-ОПК-3.3	[1-16]
9	Сертификация продукции и систем качества. Ответственность за качество продукции и услуг	14	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка к зачету	З-ОПК-3.1 У-ОПК-3.1 Н-ОПК-3.1 З-ОПК-3.2 У-ОПК-3.2 Н-ОПК-3.2 З-ОПК-3.3 У-ОПК-3.3 Н-ОПК-3.3	[1-16]
Итого:		126			

4.1.5 Интерактивные формы занятий не предусмотрены учебным планом

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Агарков, А. П. Управление качеством / Агарков А. П. - Москва : Дашков и К, 2017. - 208 с. - 978-5-394-02226-5. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/450883> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник / О. В. Аристов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 224 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1036974> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3. Басовский, Л. Е. Управление качеством : учебник / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 231 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – Режим доступ: <http://znanium.com/catalog/product/1013988> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности "Экономика и управление на предприятиях (по отраслям)" / Л. В. Баумгартен. - Москва : Академия, 2010. - 304 с. : ил., табл. - (Высшее профессиональное образование). – Текст : непосредственный.
5. Зинурова, Р. И. Качество и конкурентоспособность сферы услуг. Состояние и перспективы развития : монография / Р. И. Зинурова, Г. Р. Стрекалова. – Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. – 176 с. – 978-5-7882-2113-7. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/79300.html> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.
6. Кобяк, М. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : практическое пособие / М. В. Кобяк. – Санкт-Петербург : Интермедия, 2014. – 290 с. – 978-5-4383-0029-8. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/30214.html> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.
7. Кордонская, И. Б. Управление качеством / И. Б. Кордонская. – Самара : Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2017. – 99 с. – 2227-8397. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/75421.html> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.
8. Любомудров, С.А. Метрология, стандартизация и сертификация: нормирование точности : учебник / С .А. Любомудров, А. А. Смирнов, С. Б. Тарасов. – Москва : ИНФРА – М, 2017. – 206 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <http://znanium.com/catalog/product/900842>(дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
9. Мазур, И. И. Управление качеством : учебное пособие / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. – 5-е изд. стер. – Москва : «Омега», 2010. – 399 с. : ил., табл. – Текст : непосредственный.
10. Михеева Е. Н. Управление качеством : учебник / Михеева Е. Н., Сероштан М. В., - 2-е изд., испр. и доп. - Москва :Дашков и К, 2017. - 532 с. - 978-5-394-01078-1. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/336613>, по паролю. -Загл. с экрана.
11. Никифоров, А. Д. Управление качеством : учебник / А. Д. Никифоров, А. Г. Схиртладзе. – Москва : Студент, 2011. – 717 с. : ил. – Текст : непосредственный.
12. Основы управления качеством в вопросах и ответах : учебно-методическое пособие / Л. Р. Габидинова, Г. А. Гизитдинова, Н. А. Петрушин, Е. А. Сафиуллина ; под ред. Г. А. Гизитдинова. – Набережные Челны : Набережночелнинский государственный педагогический университет, 2018. – 76 с. – 2227-8397. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/77568.html> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.
13. Пахомова О. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг : учебное пособие / О. М. Пахомова. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 135 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <http://znanium.com/catalog/product/1003645> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

14. Управление качеством : учебное пособие / А. Н. Байдаков, Л. И. Черникова, Д. В. Запорожец [и др.]. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2017. – 136 с. – 2227-8397. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/76061.html> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.
15. Шклярова, Е. И. Управление качеством, стандартизация и сертификация : конспект лекций / Е. И. Шклярова. – М. : Московская государственная академия водного транспорта, 2016. – 102 с. – 2227-8397. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/65687.html> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.
16. Эванс, Джеймс Управление качеством : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации» / Джеймс Эванс ; пер. Э. М. Короткова ; под ред. Э. М. Короткова. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 672 с. – 5-238-01062-1. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/74947.html> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.

4.2.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

4.2.3 Нормативные документы

1. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (в ред. Федерального закона от 9 января 1996 г. №2-ФЗ);
2. Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 8 августа 2001 г. №128-ФЗ.
3. ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23 октября 2014 г. N 1393-ст);
4. ГОСТ Р 53423—2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 3 ноября 2009 г. N 496-ст);
5. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации";
6. Постановление Госстандарта России «О введении в действие Системы добровольной сертификации продукции Госстандарта России» от 4 ноября 2000 г. №76;
7. Постановление Госстандарта России «Об отмене Правил по сертификации туристских услуг и услуг гостиниц» от 28 июля 2000 г. №53 (с изменениями от 14 сентября 2000 г.);
8. Постановление Правительства РФ «О внесении изменений в перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации, в перечень работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации, и в перечень продукции, соответствие которой может быть подтверждено декларацией о соответствии» от 29 апреля 2002 г. №287. 11. Постановление Правительства РФ «О лицензировании отдельных видов деятельности» 11 апреля 2000 г. №326 (с изменениями от 17 ноября 2000 г.);
9. Постановление Правительства РФ «Об утверждении перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации» (в ред. постановлений Правительства РФ от 24 мая 2000 г. №403, от 3 января 2002 г. №3);
10. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 ноября 2012 г. N 1612-ст);
11. ГОСТ Р 50645-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования (ГОСТ Р от 08 декабря 2011 года №54604-2011);
12. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования (введен Приказом Росстандарта от 11 ноября 2014 г. N 1542-ст);

13. Стандарт ISO 9000:2000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
14. Стандарт ISO 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования».
15. Стандарт ISO 9004:2000 (R) «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

- Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, [2017-]. – URL: <http://lib.sutr.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Текст : электронный.
2. ScienceDirect : полнотекстовая база данных / издательство Elsevier. – URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
 3. SpringerNature : полнотекстовая база данных / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. – URL: <https://link.springer.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
 4. IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Саратов, [2010-]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
 5. Znanium.com : электронно-библиотечная система / ЭБС Znanium.com, ООО «Научно-издательский центр Инфра-М». – Москва, [2011-]. – URL: <http://znanium.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
 6. Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, [2004-]. – Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
 7. Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, [1997-]. – URL <https://polpred.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
 8. КонсультантПлюс : справочно-правовая система / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, [1997-]. – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
 9. КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итеос». – Электрон. дан. – Москва, [2014-]. – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Текст : электронный.
 10. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Москва, [2000-]. – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ

Зав.библиотекой


подпись


ФИО

4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется в форме устного опроса, презентаций докладов (по результатам выполнения индивидуальных заданий). Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС ВО.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- вопросы к устному опросу;
- темы докладов для индивидуального задания;
- вопросы к зачету с оценкой.

Вопросы, выносимые на зачет с оценкой

1. Проблема качества на современном этапе.
2. Эволюция понятия «качество».
3. Конкурентоспособность и качество продукции.
4. Основные понятия и определения, связанные с качеством продукции.
5. Принципы обеспечения качества.
6. Модели качества.
7. Условия формирования и обеспечения качества продукции на стадиях исследования, разработки и изготовления.
8. Условия обеспечения качества продукции на стадиях обращения, реализации и эксплуатации.
9. Диагноз производственных процессов. Диаграмма Парето.
10. Обоснование применения статистических методов для управления качеством.
11. Статистический анализ данных по качеству. Гистограммы.
12. Статистическое регулирование производственных процессов. Контрольные карты.
13. Квалиметрия как наука. Ее роль, методы, область практического применения.
14. Контроль качества в сервисе.
15. Организация контроля качества. План контроля.
16. Управление качеством как аспект общей теории управления. Особенности приложения методов теории управления к управлению качеством.
17. Категории управления качеством продукции.
18. Функциональная схема механизма управления качеством продукции.
19. Политика предприятия в области качества.
20. Функции управления качеством.
21. Планирование качества.
22. Учет затрат на обеспечение качества.
23. Обучение вопросам качества и мотивация персонала.
24. Основные принципы систем управления качеством.
25. Разработка систем управления качеством на базе МС ИСО серии 9000.
26. Информационное обеспечение систем управления качеством.
27. Документирование системы качества.
28. Организация разработки и внедрения системы управления качеством.
29. TQM (всеобщее управление качеством).
30. Организация службы качества на предприятии.
31. Роль ОТК в системе управления качеством.
32. Роль отдела маркетинга в системе управления качеством.
33. Проверки систем управления качеством.
34. Определение, необходимость и развитие сертификации.
35. Методология и структура сертификации.
36. Сертификация продукции. Схемы сертификации.
37. Сертификация систем качества.

5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Практические занятия и самостоятельная работа студентов осуществляются в соответствии с графиком проведения занятий и самостоятельной работы студентов. Изучение дисциплины завершается экзаменом.

Чтение лекций построено на непосредственном обращении к студентам, живом общении, вовлечении студентов в обсуждение спорных вопросов. Лекционный материал выдается в мультимедийной форме с использованием презентаций и учебного видеоматериала. На первом практическом занятии по дисциплине каждый студент получает индивидуальное задание для выполнения исследовательской работы, которая докладывается и обсуждается на практическом занятии.

Самостоятельная работа студентов включает изучение рекомендованной литературы при подготовке к практическим занятиям.

В качестве контрольно-развивающих форм: устный опрос, подготовка и презентация индивидуальной темы доклада.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям.

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по подготовке докладов.

При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, студент должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 7-10 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам текущей аттестации и (или) по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

5.2 Организация самостоятельной работы: студента по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины «Управление качеством в сервисе» включает следующие виды работ: изучение и закрепление материала, изложенного на лекции, изучение материала, вынесенного на практические занятия, подготовка к практическим занятиям, выполнение индивидуального задания, подготовка презентации доклада, подготовка к зачету с оценкой.

Дисциплина обеспечена учебно-методической литературой в объеме, достаточном для проведения всех предусмотренных видов учебных занятий.

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения основной и дополнительной литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями

5.3 Особенности преподавания дисциплины

Проведение всех видов занятий (лекционные, практические, лабораторные и т.д.) при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Преподавание дисциплины ведется с применением элементов следующих видов образовательных

технологий: традиционного — (объяснительно-иллюстративного) и развивающего (проблемного) обучения: 1) чтение лекций с применением аудиовизуальных технических средств; 2) проведение практических занятий с обсуждением вопросов лекции, решением проблемных ситуаций.

Преподавание дисциплины ведется с применением:

1. Информационных технологий: использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) при подготовке к лекциям и практическим работам;
2. Привлечением нормативных правовых источников, материалов исследований и периодической научной печати;
3. Интерактивных технологий: разбор конкретных ситуаций.

Методами изучения дисциплины являются: чтение лекций с разбором проблемных ситуаций, организация дискуссий при разборе конкретных ситуаций, самостоятельное изучение вопросов по темам дисциплины. Способами изучения дисциплины являются: участие студентов в решении проблем при прослушивании лекций, подготовка по вопросам к практическим занятиям, участие в дискуссии при обсуждении проблемных ситуаций.

Индивидуальные задания выполняются с целью расширения и углубления изучаемого материала на основе патентного поиска информации. Темы индивидуальных заданий выдаются отдельно каждому студенту, по результатам выполнения которых студенты выступают с докладами на практических занятиях.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Лекционные занятия: комплект электронных презентаций/слайдов, аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

2. Практические занятия: презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук), пакеты ПО общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).

3. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

1. Microsoft Windows 7 Home Basic. Трёхсторонний договор по проекту Темпус №530529-TEMPUS-1-2012-1-ES-TEMPUS-JPCR. Накладная №32 от 07.10.2013 г. Бессрочная лицензия

2. Справочно-правовая система Консультант Плюс — Артикул правообладателя Консультант плюс. Лицензионный договор №392-4572 (73/19д) от 15.02.2019 г.

3. Kaspersky Endpoint Security - Лицензионный договор №ВК (ИКЗ 181232005119923200100100070010000000) № 101/8д от 02.03.2018 г. Срок действия обновлений - по 30.03.2019, Лицензионный договор №04-\$00310Т, (92/19д) от 01.03.2019 г. Срок действия обновлений — по 28.03.2020 г.

3. Microsoft PowerPoint Viewer — Бесплатное ПО, свободно распространяемое.

4. Архиватор 7-Zip — Бесплатное ПО, свободно распространяемое.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, Big Blue Button, Moodle, WhatsApp.

5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы

дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype) , что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

43.03.01 Сервис
бакалавриат
Профиль «Сервис инженерных систем гостинично-туристских комплексов и спортивных сооружений»

АННОТАЦИЯ
 рабочей программы дисциплины
«Управление качеством в сервисе»
 дисциплина обязательной части,
 форма обучения – очная

Составитель аннотации – Удотова О.А., к.т.н., доцент кафедры УТТС 

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	5/180
Цель изучения дисциплины	формирование у обучающихся теоретических основ и практических навыков по разработке, организации и внедрению системы управления качеством услуг в сервисе.
Содержание дисциплины	Введение в предмет. Теоретические основы управления качеством услуг. Качество и конкурентоспособность. Принципы обеспечения качества и управления качеством в сервисе. Подходы к управлению качеством услуг. Статистические методы контроля качества продукции. Стандартизация в области управления качеством. Обеспечение функционирования систем качества на предприятии. Сертификация продукции и систем качества. Ответственность за качество продукции и услуг.
Формируемые компетенции (коды)	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий. ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами. ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины	нет, так как дисциплина начинает формирование компетенции
Образовательные технологии	Преподавание дисциплины ведется с применением: 1. Информационных технологий: использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) при подготовке к лекциям и практическим работам; 2. Привлечением нормативных правовых источников, материалов исследований и периодической научной печати; 3. Интерактивных технологий: разбор конкретных ситуаций.
Формы текущего контроля успеваемости	Устный опрос, презентация доклада
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой